



(ORI-Áncash sede Chimbote)

Oficina Regional del Indecopi en Áncash sede Chimbote)

El Indecopi supervisa que hoteles y hospedajes que operan en Chimbote cumplan con las normas de protección al consumidor

Para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor en los servicios que ofrecen los hoteles y hospedajes, personal de la Oficina Regional del Indecopi en Áncash sede Chimbote participó en un operativo conjunto con la Dirección Regional de Turismo de Áncash (Dircetur), la Municipalidad Provincial del Santa y la Fiscalía de Prevención del Delito.

Estas diligencias, de carácter orientativo, buscaron verificar que dichos establecimientos cuenten con autorización para brindar el servicio por el órgano competente (Municipalidad o la Dircetur). También se supervisó la exhibición de las listas de precios y que estos incluyan el IGV (impuesto general a la venta) y demás cargos aplicables.

Asimismo, supervisaron que cuenten con el Libro de Reclamaciones (LR) y su aviso respectivo, los cuales deberán de cumplir con los formatos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Reglamento), aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM.

Durante el operativo, se inspeccionaron dos establecimientos de servicio de hospedaje verificando que dichos locales contaban con el LR y el aviso respectivo. Sin embargo, no cumplían con el formato exigido en el Reglamento.

Frente a ello, los especialistas de la ORI-Áncash sede Chimbote orientaron a los representantes de los proveedores, a fin de que cumplan con subsanar las observaciones detectadas en las diligencias de inspección.

El Indecopi recomienda que al momento de contratar el servicio de hospedaje se exija un comprobante de pago el cual servirá como garantía ante un eventual reclamo.

Canales de atención

Ante alguna disconformidad, los consumidores tienen a su disposición los siguientes canales:

- Libro de reclamaciones del proveedor. Puede ser físico o virtual. En cualquier caso, guarde una copia del reclamo.
- “Reclama Virtual” del Indecopi. Emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe
- 0-800-4-4040 (desde regiones).
- Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe

Chimbote, 24 de diciembre de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
  

**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio